REGOLAMENTO GENERALE di VERIFICA dei Rapporti di Sostenibilità e delle Asserzioni Etiche

0	*Maggio 2021*	*Emissione*	*Systems Certification Manager*	*Responsabile SGQ*	*Direttore Generale*
Revisione	*Data*	*Descrizione*	*Redazione*	*Verifica*	*Approvazione*
1	*Gennaio 2022*	*Aggiornamento delle modalità di verifica*	*Systems Certification Manager*	*Responsabile SGQ*	*Direttore Generale*

Sommario

Articolo 1 - INTRODUZIONE 3
Articolo 2 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 3
Articolo 3 – STANDARD DI RIFERIMENTO 3
Articolo 4 – DEFINIZIONI 4
Articolo 5 – VERIFICA DELLE ASSERZIONI ETICHE / DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 4
Articolo 6 – EMISSIONE della DICHIARAZIONE di VERIFICA 6
Articolo 7 – ORGANI DI GESTIONE 7
Articolo 8 – UTILIZZO e REVOCA della DICHIARAZIONE di VERIFICA 8
Articolo 9 – MODIFICHE allo STANDARD e al REGOLAMENTO GENERALE 8
Articolo 10 – RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI 8
Articolo 11 – RESPONSABILITÀ 9
Articolo 12 – RECLAMI 9
Articolo 13 – RICORSI E CONTENZIOSI 9
Articolo 14 – AZIONI GIUDIZIARIE 10
Articolo 15 – ACCETTAZIONE DELLE CLAUSOLE DEL REGOLAMENTO 10

Articolo 1 - INTRODUZIONE

I.I.P. S.r.l. è un Organismo di Certificazione di sistemi di gestione aziendale; di conformità di prodotto; di attività di ispezione di progetti, processi e prodotti; di attività di prova su materiali e manufatti.
I.I.P. Srl è in possesso di certificato di accreditamento per l'attività di Verifica Ambientale EMAS.
I.I.P. S.r.l. elabora appositi Regolamenti Generali integrati, ove necessario, da Regole particolari per definire rapporti trasparenti, esaustivi e di reciproca fiducia con le Organizzazioni interessate alla Certificazione.
I.I.P. S.r.l. si impegna a non svolgere né direttamente né indirettamente attività di consulenza nei settori di certificazione / verifica di sua competenza.
I.I.P. S.r.l. applica le condizioni di accesso alla certificazione e verifica in modo non discriminatorio. I servizi sono accessibili a tutte le Organizzazioni che ne fanno domanda e che si impegnano contrattualmente ad osservare i requisiti del presente Regolamento. Non vengono adottate condizioni indebite di carattere finanziario o di altra natura. L'accesso alla certificazione / verifica non viene condizionato alla appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

Articolo 2 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento costituisce il riferimento per la verifica da parte di I.I.P. Srl delle asserzioni etiche e dei Rapporti di Sostenibilità (o Bilanci di Sostenibilità) predisposti dalle organizzazioni e finalizzati ad evidenziare gli impatti delle proprie attività in termini di ricadute sociali, ambientali ed economiche.
La Verifica delle asserzioni etiche e dei Rapporti di Sostenibilità è effettuata con riferimento ai requisiti definiti dallo standard di rendicontazione adottato dalle organizzazioni (ad esempio GRI STANDARDS).
Per quanto non previsto dal presente documento, si richiamano le "Condizioni generali per i servizi di certificazione e ispezione".
Lo scopo della verifica è di assicurare in modo indipendente, con un adeguato livello di fiducia, che non sono pervenuti alla attenzione di I.I.P. Srl elementi che ci facciano ritenere che la asserzione etica / il Rapporto di Sostenibilità predisposta/o non sia stato redatto, per quanto attiene gli elementi significativi, in conformità agli standard di riferimento applicabili quali assunti dall'organizzazione che richiede la verifica.
L'organizzazione richiedente la verifica delle asserzioni etiche e dei Rapporti di Sostenibilità è responsabile della corretta e sistematica applicazione dei requisiti di legge e di natura cogente applicabili alle tematiche rendicontate, nonché della genuinità dei dati e delle informazioni ivi riportate.
La dichiarazione di verifica emessa da I.I.P Srl non costituisce un attestato del rispetto dei predetti requisiti cogenti, ne rappresenta un'alternativa alle attività di verifica proprie delle autorità competenti.
L'organizzazione rimane pertanto l'unica responsabile dell'osservanza dei requisiti di legge in vigore relativi alle tematiche rendicontate nonché dei dati riportati nelle asserzioni / nei report, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di I.I.P. S.r.l.
Il presente Regolamento definisce i rapporti fra l'Istituto Italiano dei Plastici S.r.l. e le organizzazioni che intendono richiedere una dichiarazione di verifica delle asserzioni etiche / dei Rapporti di Sostenibilità.

Articolo 3 – STANDARD DI RIFERIMENTO

Il presente Regolamento si applica ai principali standard di riferimento per i Rapporti di Sostenibilità e le Asserzioni etiche tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards), del Global Reporting Initiative.
- Linee Guida AA1000, di AccountAbility.
- Linee Guida GBS, del Gruppo Bilancio Sociale.

e prende in considerazione disposizioni contenute nelle seguenti norme e prassi di riferimento:
- UNI EN ISO 26000 Guida alla responsabilità sociale.
- UNI ISO/TS 17033 Asserzioni etiche ed informazioni di supporto - Principi e requisiti.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17029 Valutazione della conformità - Principi e requisiti generali per gli organismi di validazione e verifica.
- UNI EN ISO 14021 Etichette e dichiarazioni ambientali - Asserzioni ambientali auto-dichiarate (etichettatura ambientale di Tipo II).

Articolo 4 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento si applicano i seguenti termini e definizioni oltre a quelli riportati negli standards di cui all'articolo 3 del presente Regolamento:

«**GVI**»: Gruppo di Verifica Ispettiva.
«**verifica dell'asserzione etica / del Rapporto di Sostenibilità**»: Conferma di un'asserzione attraverso la fornitura di evidenza oggettiva che i requisiti sono stati soddisfatti.
«**impatto**»: Cambiamento positivo o negativo sulla società, sull'economia o sull'ambiente, causato totalmente o parzialmente dalle decisioni e dalle attività di un'organizzazione, passate o presenti [UNI ISO 26000].
«**materialità**»: Identificazione e comprensione delle priorità rispetto al contesto di responsabilità sociale in cui opera un'organizzazione. Le priorità così individuate riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali che meritano di essere considerati [UNI/PdR 18].
«**due diligence**»: Processo globale e proattivo per identificare gli impatti negativi, reali e potenziali, di tipo sociale, ambientale ed economico, delle decisioni e delle attività di un'organizzazione, inerenti all'intero ciclo di vita di un progetto o di una attività dell'organizzazione, con lo scopo di evitare, o di mitigare, tali impatti negativi [UNI ISO 26000].
«**portatore di interesse, stakeholder**»: Individuo o gruppo che ha un interesse in qualunque delle decisioni o attività di un'organizzazione [UNI ISO 26000].

Articolo 5 – VERIFICA DELLE ASSERZIONI ETICHE / DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Articolo 5.1 - Presentazione della domanda di verifica

L'organizzazione richiedente la verifica delle asserzioni etiche / del Bilancio di Sostenibilità compila in tutte le sue parti ed invia ad I.I.P. S.r.l. l'apposito "questionario informativo" predisposto da I.I.P. S.r.l. e pubblicato sul sito web.
Le informazioni richieste tramite il "questionario informativo" hanno lo scopo di permettere a I.I.P Srl di riesaminare preliminarmente il contesto dell'organizzazione e di predisporre un'offerta economica coerente.

Sulla base dei dati in esso contenuti, I.I.P. S.r.l. invia alla organizzazione richiedente l'offerta contrattuale.

Articolo 5.2 - Contratto

L'organizzazione che desideri ottenere la dichiarazione di verifica deve inoltrare a I.I.P Srl:

- Certificato dal quale risulti la sua iscrizione ad una Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura Italiana o documento equivalente.
- Copia della offerta contrattuale firmata per accettazione dal legale rappresentante.
- Copia del presente Regolamento firmata per accettazione dal legale rappresentante.

L'offerta contrattuale, se non diversamente specificato, comprende:
- il riesame delle asserzioni etiche / bilanci di sostenibilità;
- la visita sul sito.

La firma dell'offerta contrattuale comporta l'accettazione del presente Regolamento e dei documenti in esso richiamati, ivi incluse le norme di cui all'articolo 3.

Articolo 5.2.1 - Avvio dell'iter di certificazione
I.I.P. S.r.l. provvede al riesame della documentazione presentata e, qualora essa risulti completa ed esauriente, avvia l'iter di certificazione. In caso contrario, I.I.P. S.r.l. procederà a richiedere le integrazioni e/o i chiarimenti necessari.

Articolo 5.2.2 - Composizione del gruppo di verifica
I.I.P. S.r.l. provvede alla nomina dei componenti (Ispettori) del Gruppo di Verifica Ispettiva (GVI).
Il Gruppo di Verifica Ispettiva può comprendere, oltre agli ispettori, esperti tecnici, osservatori o ispettori in addestramento.
I nominativi dei componenti il Gruppo di Verifica Ispettiva vengono comunicati preventivamente alla organizzazione che ha la facoltà di ricusare la designazione qualora vi fossero documentati conflitti di interesse o altre motivate ragioni che possano costituire ostacolo al corretto svolgimento della verifica, giustificandone, per iscritto, i motivi.
L'organizzazione deve consentire l'accesso alle proprie sedi di personale incaricato da I.I.P. S.r.l. per l'attività di monitoraggio periodico dei propri ispettori.
I.I.P Srl seleziona il GVI che eseguirà le attività di audit e il personale che eseguirà il riesame tecnico indipendente, sulla base della conoscenza, abilità e competenze necessarie, tenendo anche conto dei requisiti dello standard di riferimento.
Nessuno dei componenti il Gruppo di Verifica, eventuali esperti tecnici inclusi, dovrà aver partecipato alla redazione di alcuna parte della asserzione etica / rapporto di sostenibilità.

Articolo 5.3 - Gestione della Verifica

Articolo 5.3.1 Riesame documentale
L'organizzazione deve fornire a I.I.P. Srl le informazioni/documenti richiesti dallo standard di riferimento in formato elettronico.
La documentazione che l'organizzazione dovrà fornire a I.I.P Srl in formato elettronico, se non diversamente specificato è la seguente:

- il Rapporto di Sostenibilità / la asserzione etica;
- la documentazione di supporto al Rapporto di Sostenibilità / alla asserzione etica;
- la documentazione relativa a situazioni non conformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, licenze, procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti quanto oggetto delle asserzioni etiche / dei Rapporti di Sostenibilità, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge.

La documentazione dovrà essere inoltrata a I.I.P. Srl almeno 30 giorni lavorativi prima della data concordata di verifica nel sito.
Il GVI riesaminerà i documenti per verificare che essi siano conformi ai requisiti stabiliti dallo standard di riferimento e potrà effettuare un controllo tra le informazioni e i dati riportati nel Rapporto di Sostenibilità / asserzione etica e i dati / le informazioni provenienti da altre fonti.
Il GVI identificherà gli aspetti che devono essere approfonditi con l'organizzazione nel corso del sopralluogo presso il sito nonché eventuali dati / informazioni mancanti e previsti dallo standard di riferimento.
Il GVI provvede ad inviare all'organizzazione un rapporto di riesame documentale preliminare.

Articolo 5.3.2 - Verifica nel sito
A seguito del riesame documentale preliminare, il GVI invia all'organizzazione il piano della verifica nel sito.
La verifica nel sito ha la finalità di approfondire dati e informazioni riportati nella documentazione, intervistare i rappresentanti dell'organizzazione e le principali parti interessate interne, raccogliere le evidenze oggettive a supporto dei dati e delle informazioni incluse nel Rapporto di Sostenibilità / nella asserzione etica ed esaminare il flusso delle informazioni che ha generato i dati riportati nella documentazione stessa.
A seguito della verifica nel sito, il GVI predispone e rilascia all'organizzazione il rapporto di verifica dove sono registrate le attività svolte, i risultati della verifica ed eventuali richieste di approfondimento e/o criticità che potrebbero richiedere una ulteriore e successiva verifica sul sito o un riesame documentale off site da parte del GVI.

La versione della asserzione etica / del Rapporto di Sostenibilità modificata/o e integrata/o dovrà essere inoltrata a I.I.P Srl entro massimo 30 giorni solari dalla data di verifica nel sito. Tali integrazioni/modifiche si intendono accettate qualora entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, I.I.P. S.r.l. non invii all'Organizzazione comunicazioni contrarie.

Articolo 5.3.4 - Doveri della organizzazione
Qualora alle verifiche sia presente un consulente della organizzazione, questi deve rigorosamente attenersi al ruolo di osservatore.
L'organizzazione si impegna a garantire l'accesso del GVI incaricato da I.I.P. S.r.l. ai propri locali, nel rispetto delle condizioni di sicurezza, ad offrire loro piena collaborazione ed a mettere a disposizione del Gruppo di Verifica Ispettiva i documenti / dati / informazioni necessari/ie per lo svolgimento della verifica.
L'organizzazione si impegna inoltre a:

- comunicare tempestivamente a I.I.P. S.r.l. tutte le situazioni non conformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, licenze, ecc., riguardanti l'oggetto della dichiarazione di verifica;
- comunicare tempestivamente a I.I.P. S.r.l eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della dichiarazione di verifica, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
- mantenere informato I.I.P. S.r.l. sugli sviluppi dei suddetti procedimenti;
- tenere un registro di tutti i/le reclami/segnalazioni ricevuti/e (da clienti e dalle parti interessate, compresi gli organi di controllo) e delle relative correzioni e azioni correttive intraprese e mettere tali registrazioni a disposizione di I.I.P. S.r.l.

Articolo 6 – EMISSIONE della DICHIARAZIONE di VERIFICA

Articolo 6.1 - Riesame tecnico indipendente e approvazione del rapporto di verifica
Il rapporto di verifica è sottoposto a un riesame tecnico indipendente per garantire che la verifica soddisfi tutti i requisiti dello standard di riferimento e delle procedure definite da I.I.P Srl nel presente Regolamento.

Articolo 6.2 - Dichiarazione di verifica
Sulla base del rapporto di verifica e di ogni altra informazione pertinente (es. informazioni di dominio pubblico, commenti delle parti interessate, etc.), tenuto conto dell'esito del riesame tecnico indipendente, il Comitato di Certificazione di I.I.P. S.r.l. delibera sul rilascio della dichiarazione di verifica. Qualora sussistano differenze di giudizio tra il rapporto del Gruppo di Verifica ispettiva ed il Comitato, queste vengono comunicate per iscritto alla organizzazione indicandone le motivazioni e le condizioni per addivenire alla emissione della dichiarazione di verifica.

Quando, dopo delibera positiva del Comitato di Certificazione, la dichiarazione di verifica venga rilasciata, I.I.P. S.r.l. invia all'organizzazione la dichiarazione stessa in formato elettronico, in unica copia.
Quest'ultimo precisa i processi e/o servizi, le famiglie di materiali e oggetti per i quali vale la certificazione, e gli indirizzi delle unità produttive e degli uffici ove si svolgono le attività connesse con l'oggetto della certificazione.
La dichiarazione di verifica è riferita ad una asserzione / ad un Bilancio di Sostenibilità specifico riferito ad un periodo di tempo determinato e contiene le seguenti informazioni minime:
- la ragione sociale, l'indirizzo e le altre informazioni rilevanti relative all'organizzazione;
- il riferimento al Rapporto di Sostenibilità / alla asserzione etica con data di approvazione e indice di revisione;
- la conformità con i requisiti di verifica;
- le eventuali esclusioni;
- le conclusioni sul Rapporto di Sostenibilità;
- la data di approvazione della dichiarazione di verifica.

Articolo 6.4 - Verifiche supplettive
Premesso che la verifica supplettiva si configura come una verifica on site o documentale disposta a seguito di esiti insoddisfacenti della verifica nel sito di cui all'articolo 5.3.2 del presente Regolamento, verifiche supplettive (non comprese cioè nelle giornate definite nella offerta contrattuale) possono essere altresì disposte da I.I.P. S.r.l. nel caso di reclami o segnalazioni da parte di parti interessate, ivi compresi gli organi di controllo, ritenute significative in relazione alla non adeguatezza di quanto riportato nella documentazione oggetto di verifica.
Tali verifiche vengono addebitate alla organizzazione in base agli accordi definiti nella offerta contrattuale.
In tali casi, sarà posta particolare cura nella designazione del GVI, data la impossibilità tecnica di ricusazione dei componenti il GVI da parte della organizzazione.

Articolo 6.5 – Verifiche successive alla emissione della dichiarazione di verifica
Nel caso l'organizzazione intenda richiedere successive verifiche delle proprie asserzioni etiche / del proprio Bilancio di Sostenibilità, gli adempimenti sono quelli previsti dagli articoli 5 e 6 del presente Regolamento.

Articolo 7 – ORGANI DI GESTIONE
Il presente Regolamento, definito da I.I.P. S.r.l., prevede il coinvolgimento dei seguenti organi di gestione.

Articolo 7.1 – Comitato di certificazione
Il Comitato di Certificazione decide in merito al rilascio della dichiarazione di verifica, dopo l'effettuazione di un riesame tecnico della pratica svolto da un soggetto competente e differente da chi ha svolto le attività di verifica nel sito e riesame documentale preliminare (tale soggetto può essere il responsabile di schema o altra persona competente nello specifico schema).
Il parere del soggetto che ha effettuato il riesame tecnico è vincolante ai fini del rilascio della dichiarazione.
Solo a seguito di parere positivo espresso da parte del responsabile del riesame tecnico, il Comitato di Certificazione decide il rilascio della dichiarazione, fatta salva la verifica della regolarità di tutti gli obblighi contrattuali da parte della Organizzazione.

Articolo 7.2 – Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (CSI)
Il CSI è composto da soggetti indipendenti (non direttamente coinvolti nell'attività di fabbricazione di materiali e oggetti che rientrano nel campo di applicazione del Sistema di Controllo Qualità) che assicurano la rappresentatività delle parti interessate alla certificazione. Il CSI ha il compito di garantire ogni aspetto connesso alla competenza, alla rigorosità, all'indipendenza ed alla imparzialità dell'attività di certificazione.

Articolo 7.3 – Collegio dei Probiviri
Il Collegio dei Probiviri esamina i ricorsi effettuati dalle organizzazioni richiedenti la certificazione e certificate avverso le decisioni di I.I.P. S.r.l.

Articolo 8 – UTILIZZO e REVOCA della DICHIARAZIONE di VERIFICA

I.I.P. Srl concede all'organizzazione la facoltà di utilizzare la dichiarazione di verifica nel proprio processo di comunicazione, purché essa non dia luogo a una comunicazione inappropriata o fuorviante o non prevista dallo standard di riferimento.
I.I.P Srl si riserva il diritto di revocare all'organizzazione la facoltà di uso pubblico della dichiarazione di verifica nel caso di utilizzo scorretto, in quanto fuorviante o inappropriato, della dichiarazione stessa.
A questo fine, I.I.P. S.r.l. attua controlli continui sul corretto uso della dichiarazione. Nel caso di violazioni alle prescrizioni del suddetto Regolamento è previsto il provvedimento di revoca, la richiesta di distruzione del materiale tecnico e pubblicitario contenente riferimenti alla dichiarazione di verifica.
I.I.P. S.r.l. si riserva inoltre di intraprendere tutte le misure atte a farne cessare l'utilizzo scorretto ed a tutelare, anche tramite pubblicazioni i suoi interessi lesi.
L'organizzazione inoltre si impegna a non effettuare dichiarazioni non corrette o tali da portare discredito a I.I.P. S.r.l.

Articolo 9 – MODIFICHE allo STANDARD e al REGOLAMENTO GENERALE

In caso di modifiche allo standard di riferimento o al presente Regolamento Generale, I.I.P. S.r.l. ne dà comunicazione alla organizzazione esplicitando le azioni che questa deve attuare per conformarsi alle modifiche intervenute ed i relativi tempi di entrata in vigore del nuovo Regolamento.
In caso di mancato adeguamento nei termini prescritti, la dichiarazione di verifica può essere revocata da I.I.P. S.r.l. in conformità a quanto stabilito all'art.8 del presente Regolamento.
L'organizzazione ha la facoltà di non accettare le modifiche, rinunciando alla dichiarazione di verifica, dandone comunicazione scritta a I.I.P. S.r.l. entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento della comunicazione. In caso contrario, il nuovo Regolamento si intende tacitamente accettato.
Il Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet www.iip.it. In ogni caso è possibile richiederne una copia.

Articolo 10 – RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI

Le informazioni (in via meramente esemplificativa: documentazione, registrazioni, comunicazioni, risultati delle verifiche, dati dell'organizzazione, ecc..) relative alla attività di certificazione sono considerate riservate e vengono gestite da I.I.P. S.r.l. in conformità alle disposizioni legislative applicabili.
L'accesso ai dati relativi alle pratiche, così come la conoscenza e consultazione dei medesimi, è riservato solo ed esclusivamente al personale alle dipendenze di I.I.P. S.r.l. e coinvolto nel processo di certificazione.
Per personale "coinvolto nel processo di certificazione" si intende solo ed esclusivamente:

- gli ispettori incaricati da I.I.P. S.r.l.;
- gli incaricati del riesame tecnico;
- i membri del Comitato di Certificazione;
- i membri del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità;
- i membri del Collegio dei Probiviri.

Tutto il personale di cui sopra è impegnato a non comunicare a terzi, senza il consenso della organizzazione, i risultati delle verifiche ispettive effettuate a carico della organizzazione, nonché dati, nozioni ed informazioni in genere attinenti all'attività industriale o commerciale della organizzazione, di cui il personale sia venuto a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni, fatti salvi gli obblighi di Legge e fatte salve le informazioni di pubblico dominio e/o presenti nei pubblici registri.

Il presente impegno non si applica a:

a) dati o informazioni già noti a terzi o precedentemente resi pubblici o pubblicati senza responsabilità da parte di I.I.P. S.r.l.;
b) dati o informazioni la cui rivelazione sia prescritta da leggi e regolamenti;
c) comunicazione a terzi dei provvedimenti di revoca.

I.I.P. S.r.l. conserva la documentazione relativa alla organizzazione per i tempi connessi alle implicazioni contrattuali e tecniche derivanti da eventuali altri obblighi e comunque per un periodo di tempo non inferiore ai dieci anni.
Nel caso di richiesta di documentazione per disposizione di legge, I.I.P. S.r.l. informa l'organizzazione nei termini consentiti.

Articolo 11 – RESPONSABILITÀ

L'organizzazione si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione di I.I.P. S.r.l. e degli ispettori di I.I.P. S.r.l.
L'organizzazione è e rimane in ogni caso l'unico responsabile sia nei confronti dei propri clienti che nei confronti di terzi per tutto quanto attiene all'espletamento delle sue attività ed ai beni e/o servizi prodotti e/o forniti, alle loro caratteristiche o requisiti ed alla rispondenza di tali prodotti e/o servizi a tutte le disposizioni normative, di legge e/o regolamentari comunque applicabili. L'organizzazione è l'unico responsabile della genuinità dei dati e delle informazioni riportate nelle asserzioni etiche / nei Rapporti di Sostenibilità.

Articolo 12 – RECLAMI

I reclami sulla attività operativa di I.I.P. S.r.l. devono essere formalizzati per iscritto ad I.I.P. S.r.l., che provvederà a una prima risposta al reclamante di presa in carico del reclamo entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento.
Nel caso il reclamo venga inoltrato ad I.I.P. S.r.l. da parte di un portatore di interesse, I.I.P. S.r.l.:

- ne informa l'organizzazione entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento,
- procede alle opportune verifiche, compresa l'eventuale effettuazione di verifiche supplettive presso l'organizzazione certificata (vedi art. 6.4),
- al termine del processo di gestione del reclamo, informa il reclamante della avvenuta attuazione di tutte le azioni di propria competenza e, ove possibile, comunica, anche a chi ha presentato il reclamo, la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso.

Articolo 13 – RICORSI E CONTENZIOSI

Spetta al Collegio dei Probiviri la risoluzione di controversie di qualunque natura insorte tra organizzazione, richiedente la dichiarazione di verifica e I.I.P. S.r.l., in particolare quelle afferenti all'indipendenza e all'imparzialità delle attività di verifica effettuate da I.I.P. S.r.l., alla mancata concessione, sospensione, revoca della dichiarazione ovvero all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del contratto.
L'organizzazione interessata a ricorrere, entro il termine perentorio di 10 giorni solari dal ricevimento della decisione che intende impugnare, provvede alla richiesta di composizione del Collegio arbitrale. Tale richiesta deve essere fatta tramite raccomandata A.R., da indirizzarsi a I.I.P. S.r.l. che dovrà provvedere a sua volta all'inoltro della stessa ai componenti del Collegio dei Probiviri entro i 5 giorni solari successivi al ricevimento della comunicazione pervenuta dall'organizzazione.
I.I.P S.r.l. invia una conferma di ricevuta del ricorso entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione dell'organizzazione nella quale devono essere elencati i nominativi dei Probiviri eletti dall'Assemblea di I.I.P. S.r.l.
Entro 5 giorni successivi alla comunicazione di I.I.P. S.r.l. le parti devono provvedere alla nomina di un Proboviro di loro fiducia, scelto tra i Probiviri eletti dall'Assemblea. In caso di indisponibilità di un Proboviro la parte che lo ha prescelto dovrà provvedere a nominarne un altro entro 5 giorni dalla comunicazione con cui è informato di tale indisponibilità.
Il Presidente del predetto Collegio è scelto, di comune accordo, dai due Probiviri nominati dalle parti tra i Probiviri nominati dall'Assemblea. In caso di dissenso, la nomina sarà tempestivamente richiesta dai due Probiviri già nominati al Presidente del Tribunale di Milano, che provvederà alla scelta, sempre tra i Probiviri eletti dall'Assemblea.
Il Presidente del collegio arbitrale ed i singoli Probiviri sono tenuti a dichiarare per iscritto che non ricorre alcuna fattispecie di incompatibilità previste dagli artt. 51 e 52 del Codice di procedura civile.

Il Collegio arbitrale stabilisce, di volta in volta, le regole procedurali ed i mezzi istruttori da adottare per risolvere la controversia sotto giudizio.
Il Collegio arbitrale giudica secondo equità e le sue decisioni hanno natura di arbitrato irrituale.
Il lodo deve essere deliberato a maggioranza di voti entro 30 giorni dalla data in cui il Collegio si è costituito e ha avviato l'esame della controversia; tale termine è prorogabile fino ad un massimo di ulteriori 30 giorni.
Nel caso in cui la controversia richieda indagini di natura tecnica, i termini di cui sopra si intendono sospesi per il tempo necessario all'acquisizione dei dati.
Il lodo deve essere comunicato alle parti interessate entro 5 giorni dalla data della deliberazione.
La proposizione del ricorso al Collegio arbitrale ha effetto sospensivo del provvedimento impugnato fino alla decisione del Collegio.
Il lodo è inappellabile.
La carica di proboviro è a titolo gratuito: resta inteso che, nel caso in cui si costituisca il Collegio Arbitrale, a ciascuno dei componenti chiamati a farne parte, verrà corrisposto un compenso forfettario stabilito di anno in anno dall'Assemblea dei soci. Le spese relative al ricorso sono a carico del ricorrente, salvo il caso di accoglimento.

Articolo 14 – AZIONI GIUDIZIARIE

Oltre alle azioni previste dal presente Regolamento, ogni utilizzo abusivo della dichiarazione di verifica e del Marchio IIP operato dalla organizzazione o da terzi, darà diritto ad I.I.P. S.r.l. di intraprendere nell'ambito della legislazione vigente, tutte le azioni giudiziarie ritenute opportune.

Articolo 15 – ACCETTAZIONE DELLE CLAUSOLE DEL REGOLAMENTO

La sottoscrizione del presente regolamento da parte dell'organizzazione comporta la accettazione di tutte le clausole contenute nello stesso che valgono quale integrazione dei termini e delle condizioni contenute nell'offerta contrattuale formulata all'organizzazione e che l'organizzazione ha accettato, nonché quale integrazione delle Condizioni generali I.I.P. Srl per i servizi di certificazione e ispezione.